

## Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya

**M. Nasiruddin**

(S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

Email: [m.nasiruddin241@gmail.com](mailto:m.nasiruddin241@gmail.com)

**Eva Hany Fanida S.AP., M.AP.**

(S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

Email: [efanida@yahoo.com](mailto:efanida@yahoo.com)

### Abstrak

Transportasi dibagi menjadi tiga, yaitu transportasi darat, air, dan udara. Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk memakainya. Selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Adapun tempat atau wilayah yang digunakan dalam proses operasional transportasi udara, disebut dengan bandar udara. PT. Angkasa Pura I (Persero) adalah salah satu perusahaan perbandarudaraan yang mengelola bandar udara di Indonesia. Ada tiga belas bandar udara yang dikelola, salah satunya yang memiliki banyak prestasi terutama dalam hal pelayanan prima adalah Bandar Udara Juanda Surabaya. Oleh karena itu, peneliti ingin mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan prima (*excellent service*) di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana fokus penelitian didasarkan pada indikator pelayanan prima menurut Barata yang memiliki enam aspek pelayanan prima, yaitu: Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung jawab (*Accountability*). Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima di PT. Angkasa Pura I Juanda Surabaya terbilang sangat baik dan memuaskan. Dikatakan sangat baik karena pada setiap aspek telah menunjukkan bahwa proses pelayanan prima yang diberikan sesuai dengan harapan/ekspektasi pelanggan, baik dari segi kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan; penampilan serta fasilitas yang disediakan; sikap, perhatian dan tindakan dalam menghadapi pelanggan; hingga tanggung jawab yang harus dilakukan sesuai dengan standar operasional perusahaan telah dijalankan dan diterapkan dengan amat baik oleh para pegawai maupun pihak manajemen perusahaan, sehingga menjadikan kepuasan bagi para pelanggan.

**Kata Kunci:** *Pelayanan publik, Pelayanan Prima.*

### Abstract

*Transportation is divided into three, namely land, air, and air transportation. Air transport is a transportation that requires a lot of money to wear it. In addition to having more sophisticated technology, air transport is the fastest means of transportation compared to other means of transportation. The place or area used in the process of air transport, called the airport. PT. Angkasa Pura I (Persero) is one of the airport company that manages airport in indonesia. There are thirteen managed airports, one of which has many achievements in terms of excellent service is Juanda Airport Surabaya. Therefore, researchers want to describe how the quality of prime (*excellent service*) in PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda Airport Surabaya. This research uses descriptive research method with qualitative approach, where the focus of research on the excellent service indicator according to Barata which has six aspects of excellent service, namely: Ability (*Ability*), Attitude (*Attitude*), Appearance (*Appearance*), Attention (*Attention*), Action (*Action*), and Responsibility (*Accountability*). Technique of taking data in this research is done through interview, observation, and documentation, which then used to answer formulation of research problem. The results of research that has been done shows the quality of excellent service in PT. Angkasa Pura I Juanda Surabaya is very good and satisfying. It is said to be very good because in every aspect has shown the process of excellent service given in accordance with customer expectations / expectations, both in terms of ability of employees in performing services; appearance and facilities provided; attitudes, concerns and actions in the face of customers; for the responsibilities to be carried out in accordance with the operational standards of the company has been executed and greatly by the employees as well as the management of the company, so it becomes the satisfaction for the customers.*

**Keywords:** *Public Service, Excellent Service*

## PENDAHULUAN

Transportasi merupakan kebutuhan yang penting bagi manusia. Dengan adanya alat transportasi, aktivitas manusia menjadi lebih mudah dan cepat sehingga kebutuhan akan pelayanan transportasi pun semakin meningkat. Apalagi di zaman moderen seperti sekarang ini, mobilitas manusia baik antar lokal maupun internasional sangat bergantung dengan adanya transportasi.

Transportasi sendiri menurut Utomo (2008) dibagi menjadi 3 yaitu: transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk memakainya. Selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pasal 1 ayat 13, angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. (<http://hubud.dephub.go.id/>, diakses tanggal 29 April 2017)

Setiap bandar udara memiliki perusahaan/instansi yang mengelola proses manajemen maupun operasional masing-masing. Di Indonesia, perusahaan/instansi yang mengelola bandar udara ialah PT. Angkasa Pura (Persero). PT. Angkasa Pura terbagi menjadi 2, yakni PT. Angkasa Pura I (Persero) dan PT. Angkasa Pura II (Persero). PT. Angkasa Pura I (Persero) adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia yang menitikberatkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur. Sedangkan PT. Angkasa Pura II (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia Barat.

Saat ini, PT. Angkasa Pura I (Persero) mengelola 13 (tiga belas) bandara di kawasan tengah dan timur Indonesia, yaitu:

1. Bandara I Gusti Ngurah Rai – Denpasar
2. Bandara Juanda – Surabaya
3. Bandara Sultan Hasanuddin – Makassar

4. Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan – Balikpapan
5. Bandara Frans Kaisiepo – Biak
6. Bandara Sam Ratulangi – Manado
7. Bandara Syamsudin Noor – Banjarmasin
8. Bandara Ahmad Yani – Semarang
9. Bandara Adisutjipto – Yogyakarta
10. Bandara Adi Soemarmo – Surakarta
11. Bandara Internasional Lombok - Lombok Tengah
12. Bandara Pattimura – Ambon
13. Bandara El Tari – Kupang.

Dari ketigabelas bandara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero), ada satu bandara yang baru-baru ini meraih penghargaan internasional mengalahkan bandar udara di Amerika Serikat, yaitu Bandara Juanda di Surabaya. Bandara Internasional Juanda Surabaya yang dikelola PT. Angkasa Pura I dinobatkan sebagai bandara paling tepat waktu di dunia tahun 2016 berdasarkan riset OAG, lembaga analisis perjalanan udara asal Inggris, yang dirilis Januari 2017 ini. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk upaya PT. Angkasa Pura I dalam meningkatkan pelayanan prima sesuai dengan implementasi dari Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor: HK. 209/1/16.PHB. 2014 tentang Peningkatan Pelayanan Publik di Bandar Udara Seluruh Indonesia yang selambatnya harus dilaksanakan pada tanggal 1 Juni 2015.

Selain prestasi tersebut di atas, Bandara Internasional Juanda Surabaya juga mendapat penghargaan layanan perhubungan kelas prima utama dari Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi.

Dengan banyaknya prestasi yang telah diraih oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Juanda Surabaya, maka dengan ini penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam bagaimana pelayanan prima yang diberikan oleh para pegawai Angkasa Pura I sesuai dengan prestasi dan penghargaan yang telah dimiliki, sehingga penulis dapat mendeskripsikan bagaimana pelayanan prima yang secara nyata diterapkan oleh Bandara Juanda di bawah pengelolaan PT. Angkasa Pura I Persero.

## Rumusan Masalah

Bagaimana Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya?.

## Tujuan Penelitian

untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya.

## Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan ilmu administrasi negara khususnya tentang kualitas pelayanan prima (*excellent service*).

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Instansi

Dapat memberikan masukan terhadap perbaikan kualitas pelayanan prima bagi instansi, sehingga dalam proses pelayanan prima (*excellent service*) selanjutnya berjalan lebih baik.

#### b. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi dalam rangka menambah dan memperkaya kajian tentang kualitas pelayanan prima (*excellent service*) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya.

#### c. Bagi Mahasiswa

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa hasil dan laporan penelitian bagi universitas. Laporan penelitian tersebut dapat digunakan sebagai referensi atau literature untuk penelitian selanjutnya yang serupa.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2008), penelitian deskriptif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Pendekatan deskriptif kualitatif didasarkan pada pemikiran bahwa penelitian ini bersifat mendeskripsikan fenomena apa adanya secara urut dan sistematis. Data yang diambil tidak perlu dikorelasikan dalam bentuk korelasi statistik. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Secara istilah, metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan yang analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2012).

Fokus dari penelitian ini adalah peneliti ingin membatasi masalah dalam menjabarkan atau memaparkan Kualitas Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya sesuai dengan indikator budaya pelayanan prima menurut Barata (2003) yang terbagi menjadi A6, yaitu :

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Sikap (*Attitude*)
3. Penampilan (*Appearance*)
4. Perhatian (*Attention*)
5. Tindakan (*Action*)
6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua macam pengelompokan jenis data menurut sumber pengambilannya, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapat secara langsung dari sumber data melalui wawancara dan observasi subjek penelitian. Wawancara dilakukan kepada masyarakat pengguna jasa transportasi udara Bandar Udara Juanda dan beberapa pegawai/staf PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda yang terkait dan berhubungan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah arsip, dokumentasi, dan dokumen elektronik, serta file-file yang berkaitan dengan pelayanan serta bukti-bukti prestasi pelayanan prima yang diraih oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi adalah sebagai berikut:

#### 1. Teknik Wawancara (*Interview*)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2008) mengatakan bahwa ada macam-macam wawancara, yaitu:

- a. Wawancara terstruktur
- b. Wawancara semi-terstruktur
- c. Wawancara tidak terstruktur

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan ketiga model tersebut sehingga informasi yang diperoleh baik dari pihak PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda maupun dari masyarakat yang terkait dapat lebih banyak didapat dan diolah secara baik sehingga mendapatkan data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan yang ada.

#### 2. Teknik Observasi (Pengamatan)

Dalam penelitian ini observasi dilakukan secara langsung dengan mengamati proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dan ketepatan waktu transportasi udara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda. Selain peneliti juga melakukan observasi secara sembunyi atau tersamar agar sikap ataupun pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda tidak terkesan dibuat-buat dan terlihat apa adanya.

#### 3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi bukan hanya berupa gambar dan foto-foto, dokumen disini merupakan berkas ataupun file berupa catatan peristiwa baik dalam bentuk tulisan, gambar, karya, dan sejenisnya yang berhubungan dengan prestasi ataupun bukti pelayanan prima yang telah dilakukan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda. Dokumen tersebut bisa digunakan sebagai bukti pendukung serta data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang dikembangkan oleh Miles and Huberman (1984) (dalam Sugiyono 2009) yang mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya tidak jenuh. Terdapat empat aktifitas dalam analisis data yaitu:

1. Pengumpulan Data
2. *Data Reduction* (Reduksi Data)
3. *Data Display* (Penyajian Data)
4. *Conclusion Drawing/Verification* (Kesimpulan atau Verifikasi)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

Bentuk pelayanan jasa salah satunya dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara yaitu PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya. Pelayanan yang diberikan berupa pelayanan jasa transportasi udara yang menaungi tiga belas Bandar Udara di seluruh Indonesia bagian tengah dan timur.

Dari ketigabelas bandara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero), Bandara Internasional Juanda Surabaya dinobatkan sebagai bandara paling tepat waktu di dunia tahun 2016 berdasarkan riset OAG. Selain prestasi tersebut, Bandara Internasional Juanda Surabaya juga mendapat penghargaan layanan perhubungan kelas prima utama dari Menteri Perhubungan. Penilaian unit pelayanan publik di bidang perhubungan tahun 2016 tersebut diikuti 156 unit pelayanan publik sektor transportasi yang tersebar di 21 lokasi/wilayah di Indonesia. Penilaian dilaksanakan selama tiga bulan mulai Juni hingga Agustus 2016. Bandara Juanda masuk dalam pemenang kategori Prima Utama (nilai akhir  $\geq 85 - 100$ ).

Dengan banyaknya prestasi yang telah diraih oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Juanda Surabaya, diharapkan tetap mampu memberikan pelayanan yang prima dalam setiap proses pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat, sehingga pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Selanjutnya, pelayanan prima yang telah diterapkan serta banyak meraih penghargaan tersebut akan dideskripsikan sesuai dengan teori dari Barata (2003), yang terdiri dari Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung jawab (*Accountability*), yang akan dijabarkan sebagai berikut:

#### 1. Kemampuan (*Ability*)

Dengan adanya kemampuan dan keterampilan yang dimiliki para pegawai PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya, pelayanan yang diberikan akan maksimal dan mencapai kepuasan pelanggan. Kemampuan disini dilihat dari segi pengalaman, pengetahuan, maupun keahlian dalam masing-masing bidang

yang memang harus melekat pada diri masing-masing pegawai dalam memberikan pelayanan prima. Hal tersebut sesuai dengan kutipan wawancara dengan Bapak Agustinus Supriyanto selaku Customer Service and Hospitality Head Section PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda, sebagai berikut:

“Kalau untuk kemampuan tentu kita memilih yang memang benar-benar mampu Mas. Mampu di sini berarti tiap-tiap SDM harus mempunyai keahlian ataupun keterampilan sesuai bidang pekerjaan yang dijalankan. Jadi kita benar-benar memilih pegawai atau SDM yang memang berkompeten dalam bidangnya.” (Wawancara tanggal 23 Oktober 2017).

Melalui kutipan wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda memiliki standar kemampuan atau keahlian untuk masing-masing divisi dalam melakukan setiap pelayanan transportasi udara kepada masyarakat sebagai *customer*, sehingga semaksimal mungkin memilih dengan benar kandidat sumber daya manusia sebagai pegawai yang bekerja di Angkasa Pura.

Selain itu, dimensi bukti langsung ditunjukkan oleh PT. Angkasa Pura I dengan diperolehnya penghargaan kepada petugas AVSEC (Aviation Security) dan Cleaning Service yang telah berhasil menemukan barang berbahaya dan barang berharga dari *customer* yang menggunakan fasilitas pelayanan transportasi di Bandara Juanda Surabaya.

#### 2. Sikap (*Attitude*)

Pentingnya sikap dalam menghadapi *customer* atau pelanggan menjadikan sikap sebagai hal yang vital bagi suatu pelayanan terutama pelayanan prima. Pelayanan terbaik ditunjukkan dengan bagaimana sikap atau perilaku pegawai dalam melayani *customer*. Oleh karena itu, meskipun sikap notabene tergantung dari pribadi masing-masing orang, namun seringkali sikap memiliki peraturan atau standar tersendiri tentang bagaimana perangai menghadapi *customer* dengan baik.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan *customer* perihal bagaimana sikap pegawai Angkasa Pura Bandara Juanda:

“Untuk sikap tentunya baik, apalagi ini salah satu bandara internasional yang banyak penghargaan kalau saya tidak salah ya. Sehingga perusahaan tentu memiliki prosedur dan SOP yang bagus. Ya dengan sapa senyum tiap bertatap muka dengan *customer*. Memang sepele sih saya juga melakukan hal yg sama terkait pekerjaan saya, tapi justru sikap seperti itulah yang membuat *customer*

merasa dihargai kan?.” (Wawancara tanggal 23 Oktober 2017).

Hal ini sesuai dengan nilai budaya yang diterapkan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Juanda Surabaya. Dimana terdapat empat poin penting dalam menunjang pelayanan yang prima bagi masyarakat. Poin tersebut seperti yang telah dijelaskan sebelumnya yang terdiri dari Sinergi, Adaptif, Terpercaya, dan Unggul. Sikap termasuk ke dalam Sinergi, yang berarti bagaimana cara menghargai keragaman dan keunikan setiap elemen untuk memberi nilai tambah bagi perusahaan, pembangunan ekonomi dan lingkungan. Dengan sikap yang tidak membedakan tiap *customer*, memberikan senyum, sapa serta salam ke seluruh pengguna jasa layanan transportasi udara Bandara Juanda, maka para pegawai telah menunjukkan identitas perusahaan yang baik terhadap pelanggan.

Salah satu penghargaan yang diperoleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya terkait pelayanan prima yakni penghargaan prima utama. Penilaian tersebut berdasarkan antara lain visi misi dan moto pelayanan, standar pelayanan dan maklumat pelayanan, sistem mekanisme prosedur, sumber daya manusia, sarana prasarana pelayanan dan penanganan pengaduan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sistem informasi pelayanan publik dan produktivitas dalam pencapaian target pelayanan.

### 3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan pegawai termasuk hal yang cukup penting bagi terbentuknya kualitas pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Hal ini dikarenakan, penampilan merupakan salah satu wujud yang menunjukkan identitas serta kesungguhan pelayanan yang akan diberikan.

Menurut bagian Human Capital Section PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda, Andi Triwijaksono Putra, sebagai berikut:

“Seragam itu kan memang sudah umum ya untuk tiap perusahaan atau instansi menggunakan seragam, cuma fungsi sebenarnya ya untuk identitas itu tadi Mas. Maksudnya adalah dengan memakai seragam, masyarakat atau pelanggan kan menjadi yakin dan percaya bahwa kita benar-benar pegawai Angkasa Pura, kita bekerja di Juanda. Nah karena keyakinan itu, mereka menjadi percaya dan merasa bahwa kita para pegawai menjamin kebutuhan dan keamanan mereka saat menggunakan jasa layanan kami. Daripada tanya orang lain yang belum tentu mengerti, kan lebih baik tanya petugas, pasti akan diarahkan.” (Wawancara tanggal 23 Oktober 2017)

Dari kutipan wawancara oleh pihak Angkasa Pura tersebut, membuktikan bahwa pentingnya penampilan dalam hal ini fungsi seragam adalah sebagai salah satu identitas perusahaan, sehingga melalui seragam, kepercayaan dan kredibilitas perusahaan dapat dipertanggungjawabkan.

Selain penampilan pegawai, adapula fasilitas-fasilitas fisik yang dapat menunjang terbentuknya pelayanan prima bagi *customer*, seperti tempat parkir, toilet, tempat duduk, AC, televisi, troli, kursi roda dan kereta bayi, sampai air minum gratis bagi para calon penumpang pengguna jasa layanan transportasi udara di Bandar Udara Juanda Surabaya. Adapula *live music* pada hari-hari tertentu, serta *photobooth* bagi penggemar fotografi atau *selfie*.

### 4. Perhatian (*Attention*)

Bentuk kepedulian atau perhatian yang diterapkan di PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda Surabaya sesuai dengan nilai budaya perusahaan yang telah dibahas sebelumnya, yang terdiri dari Sinergi, Adaptif, Terpercaya, dan Unggul, dimana perhatian termasuk ke dalam salah satu poin yaitu adaptif. Sehingga meskipun sebuah perhatian adalah sikap alami yang dimiliki manusia, namun pada manajemen perusahaan memiliki standar ataupun peraturan tersendiri yang di dalamnya berkaitan dengan bagaimana suatu perhatian tersebut dibentuk.

Adaptif sendiri merupakan daya, semangat dan hasrat yang pantang menyerah, proaktif merespon perubahan dan kaya akan inovasi. Di dalam poin adaptif, perhatian (*attention*) diharapkan datang dari kesadaran masing-masing pegawai ketika menghadapi para *customer*. Dengan begitu *customer* merasa dihargai dan diberi perhatian oleh pihak perusahaan atau instansi, sehingga ibarat kata mereka membayar jasa layanan yang diberikan dengan harga setinggi apapun, *customer* tidak akan merasa rugi atau keberatan jika sebanding dengan kepuasan pelayanan yang didapatkan.

Adapun beberapa pendapat *customer* melalui wawancara yang telah dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

“Karena ini perjalanan pertama saya naik pesawat jelas saya bingung dong. Memang saya sering ke bandara, tapi cuma buat nganter/jemput teman atau saudara, tapi kan beda kalau kita sendiri yang melakukan perjalanan gitu lho Mas. Saya sudah tanya ke teman yang sering naik pesawat sih, jadi ya agak paham *step by step*nya. Kata teman saya kalau kurang paham tanya petugas aja. Eh...belum juga tanya, mungkin muka saya terlihat bingung, sudah ada petugas yang nyamperin duluan. Jadi saya merasa lega aja Mas, dan aman aja gitu rasanya.”

(Wawancara Alfiani – tanggal 23 Oktober 2017)

Kepedulian sebagai bentuk perhatian PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda salah satunya terwujud dengan penghargaan yang diterima Bandara Juanda tahun ini, yaitu penghargaan atas pelayanan jasa transportasi yang optimal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2017 dengan tema “Mudik Bareng Guyub Rukun”.

## 5. Tindakan (*Action*)

Wujud dari kegiatan nyata tersebut bukan hanya berupa sikap dan perhatian saja seperti dalam poin sebelumnya, melainkan dengan perilaku yang sebenarnya dalam bertindak dan menyikapi pelanggan. Sesuai dengan pengertian tersebut, PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda melakukan dan menerapkan tindakan (*action*) sebagai salah satu aspek pelayanan prima yang diberikan kepada *customer*. Tindakan tersebut antara lain dengan memeriksa keamanan penumpang setelah *check in* atau sebelum *boarding*, dan sebagainya.

Pemeriksaan anggota tubuh dilakukan sesuai dengan jenis kelamin penumpang. Jika penumpang laki-laki, maka petugas AVSEC laki-laki yang memeriksa, dan jika penumpang perempuan, maka petugas AVSEC perempuan yang memeriksa. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara dengan Bapak Ardi Setiawan salah satu petugas AVSEC, sebagai berikut:

“Ketika kami melakukan pemeriksaan barang, kami lakukan dengan tegas Mas, sopan tapi tetap tegas. Maksudnya, agar calon penumpang tidak berebut dan menghargai kami para petugas juga yang sedang menjalankan tugas. Selain itu, untuk pemeriksaan anggota badan, kami harus menjaga privasi calon penumpang. Sehingga laki-laki diperiksa oleh petugas laki-laki, begitu pun perempuan.”  
(Wawancara tanggal 2 Oktober 2017)

Hal tersebut menunjukkan bahwa tindakan atau perilaku yang diterapkan di PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda demi menjaga keamanan dan keselamatan para calon penumpang, sehingga petugas harus memiliki ketegasan dan kewibawaan agar dapat memperlancar proses pemeriksaan. Tindakan seperti yang dilakukan di atas sesuai dengan komitmen pelayanan PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda, yang terdiri dari *Safety*, *Security*, *Service*, dan *Compliance*.

Komitmen pelayanan yang terdiri dari empat poin tersebut memiliki arti masing-masing yakni:

- *Safety* :Mengutamakan keselamatan penerbangan
- *Security* :Mewujudkan keamanan dan ketertiban
- *Service* :Memberikan pelayanan prima

- *Compliance* :Menerapkan dan mematuhi standar prosedur serta peraturan yang berlaku

Dengan adanya keempat poin komitmen pelayanan tersebut, petugas melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan dan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Masing-masing poin yang telah ditentukan memiliki arti penting masing-masing pada tugas yang harus dilaksanakan oleh para petugas dalam melayani dan memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat demi terciptanya pelayanan yang prima bagi para pelanggan.

## 6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Sesuai dengan aspek tanggung jawab yang merupakan salah satu poin dalam penyelenggaraan pelayanan prima, tanggung jawab dilakukan oleh para pegawai PT. Angkasa Pura I salah satunya melalui sistem atau mekanisme standar perusahaan untuk menampung segala pengaduan pelanggaran atau potensi pelanggaran yang dapat berdampak buruk bagi perusahaan. Sehingga dengan adanya sistem tersebut diharapkan tidak terjadi kerugian maupun risiko.

Bentuk penanganan setiap pengaduan pelanggaran tersebut merupakan salah satu tanggung jawab atas kepastian penegakan aturan atau etika perusahaan bagi seluruh pegawai Angkasa Pura Airports dalam melaksanakan tugasnya.

Sejalan dengan pernyataan tersebut di atas, Bapak Agustinus Supriyanto selaku Customer Service and Hospitality Head Section mengatakan:

“Kami dari pihak perusahaan memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan tanggung jawab penuh atas keselamatan dan kenyamanan pelanggan. Oleh karena itu, setelah poin perhatian dan tindakan yang saudara tanyakan sebelumnya, tanggung jawab ini adalah poin yang lebih berat menurut saya, karena tanggung jawab adalah sebuah kewajiban pekerjaan kami. Nah, salah satunya ketika ada sebuah pelanggaran atau indikasi pelanggaran yang dicurigai bisa mengancam keselamatan atau memberikan kerugian bagi customer maupun perusahaan, wajib kami berikan tindakan dengan sigap. Caranya bisa dengan aplikasi yang disebut *Whistle Blowing System* di [wbs.ap1.co.id](http://wbs.ap1.co.id). bisa langsung dibuka Mas kalau mau lihat cara kerjanya. (Wawancara tanggal 8 Desember 2017)

Pernyataan tersebut di atas menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab perusahaan yakni

PT. Angkasa Pura I Juanda tidak hanya dilakukan secara *face to face* melainkan juga dapat dilakukan dengan aplikasi yang mempermudah gerak pelanggan dalam memberikan aspirasinya melalui *website* seiring dengan perkembangan zaman serta kebutuhan masyarakat.

Bentuk lain dari tanggung jawab selain mengenai pelaporan pelanggaran di atas oleh PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda Surabaya yaitu dengan melaksanakan tanggung jawab sebagai wujud kewajiban dan kepedulian perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi kepentingan masyarakat terkait jasa layanan transportasi udara. Hal tersebut dibuktikan dengan ketepatan waktu pelayanan, dalam hal ini Bandara Juanda meraih penghargaan internasional sebagai Bandara paling tepat waktu di dunia yang mengalahkan Bandara di Amerika Serikat.

Penghargaan tersebut berdasarkan riset dari *Official Airline Guide* (OAG) yang merupakan lembaga analisis perjalanan udara asal Inggris. OAG merilis sebuah data statistik sepanjang tahun 2015, dengan memberi peringkat kepada maskapai dan bandara di seluruh dunia berdasarkan *On Time Performance* (OTP). OAG sendiri adalah penyedia informasi penerbangan global, bahkan database OAG konon tak tertandingi dalam skala, akurasi dan kelengkapan operasi industri penerbangan dunia.

## B. PEMBAHASAN

Segudang prestasi yang dimiliki oleh Angkasa Pura Airports terutama Bandar Udara Juanda Surabaya tidak lepas dari kinerja para pegawai dan petugas yang melayani kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi dengan maksimal. Berbagai upaya dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan terhadap para pelanggan. Mulai dari standar operasional prosedur pelayanan hingga fasilitas dan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan, semua diatur dan dikelola dengan baik oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Juanda Surabaya.

Upaya peningkatan pelayanan hingga tercipta pelayanan yang prima bagi para pelanggan, merupakan wujud kerja keras dan tanggung jawab dari para pegawai Angkasa Pura Airports dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Pelayanan terbaik yang diberikan mampu mendorong terbentuknya kepuasan dari pelanggan hingga prestasi yang diraih terkait pelayanan prima (*excellent service*) dari tahun ke tahun yang selalu dipresiasi dengan baik oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia.

Dari keenam aspek pelayanan prima dari Barata (2003), yang pertama aspek kemampuan ditunjukkan dengan apresiasi dari General Manager PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda atas penghargaan kepada petugas

AVSEC (Aviation Security) dan Cleaning Service yang telah berhasil menemukan barang berbahaya dan barang berharga dari *customer* yang menggunakan fasilitas pelayanan transportasi di Bandara Juanda Surabaya. Aspek yang kedua yaitu sikap. Sikap yang sopan ditunjukkan ketika menghadapi para pelanggan, tercermin dari nilai budaya Angkasa Pura Airports Bandara Juanda Surabaya yang terdiri dari empat poin, yaitu Sinergi, Adaptif, Terpercaya, dan Unggul. Sikap termasuk ke dalam Sinergi, yang berarti bagaimana cara menghargai keragaman dan keunikan setiap elemen untuk memberi nilai tambah bagi perusahaan, pembangunan ekonomi dan lingkungan. Adapun aspek ketiga yakni penampilan. Jenis penampilan dalam hal pelayanan di PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda Surabaya, yaitu mulai dari penampilan fisik seperti penggunaan seragam, fasilitas-fasilitas yang disediakan bagi para pelanggan, serta penampilan non-fisik seperti bagaimana sikap dan tindakan dalam menghadapi para pelanggan. Untuk aspek yang keempat adalah perhatian. Wujud kepedulian/perhatian Angkasa Pura Airports salah satunya yaitu dengan menyediakan armada lebih pada angkutan transportasi udara saat momen lebaran tahun 2017 ini. Atas perhatian yang telah diberikan oleh PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda Surabaya tersebut, Menteri Perhubungan Republik Indonesia memberikan penghargaan sebagai apresiasi atas pelayanan jasa transportasi yang optimal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2017 dengan tema “Mudik Bareng Guyub Rukun”. Aspek kelima yaitu tindakan. Tindakan nyata yang dilakukan para pegawai Angkasa Pura Airports bukan tanpa alasan, melainkan sesuai dengan komitmen pelayanan PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda Surabaya yang terdiri dari empat poin penting yakni, *Safety*: Mengutamakan keselamatan penerbangan, *Security*: Mewujudkan keamanan dan ketertiban, *Service*: Memberikan pelayanan prima, serta *Compliance*: Menerapkan dan mematuhi standar prosedur serta peraturan yang berlaku. Sedangkan aspek terakhir yakni tanggung jawab. Dalam melaksanakan tanggung jawab, ada beberapa kewajiban yang harus dipenuhi. Sebagai penyedia jasa layanan transportasi, Angkasa Pura Airports bertindak salah satunya melalui sistem atau mekanisme standar perusahaan untuk menampung segala pengaduan pelanggaran atau potensi pelanggaran yang dapat berdampak buruk bagi perusahaan. Sehingga dengan adanya sistem tersebut diharapkan tidak terjadi kerugian maupun risiko. Bentuk penanganan setiap pengaduan pelanggaran tersebut merupakan salah satu tanggung jawab atas kepastian penegakan aturan atau etika perusahaan bagi seluruh pegawai Angkasa Pura Airports dalam melaksanakan tugasnya.



Selain itu, Angkasa Pura Airports memiliki kewajiban atas ketepatan waktu penerbangan pesawat dalam melakukan perjalanan udara. Oleh sebab itu, petugas Bandara Juanda melakukan upaya pelayanan prima dengan sebaik mungkin sehingga ketepatan waktu dapat terpenuhi. Hal ini dibuktikan dengan diraihnya penghargaan internasional oleh PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda Surabaya sebagai Bandara paling tepat waktu di dunia berdasarkan riset dari *Official Airline Guide* (OAG) yang merupakan lembaga analisis perjalanan udara asal Inggris

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil deskripsi dan analisis dari bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima (*excellent service*) di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya adalah sangat baik. Selain itu, pelayanan oleh Angkasa Pura Airports juga memuaskan.

Dikatakan sangat baik karena dari enam indikator pelayanan prima menurut Barata yang terdiri dari Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung jawab (*Accountability*), semuanya memenuhi kategori sangat baik. Dalam hal ini, peneliti menyimpulkan melalui observasi langsung serta wawancara terhadap para pelanggan pengguna layanan jasa transportasi di Bandara Juanda.

## SARAN

1. Untuk pemanfaatan fasilitas yang disediakan terkait keran air minum untuk lebih ditingkatkan lagi dalam menginformasikan kepada para pelanggan agar dapat menggunakan fasilitas tersebut dengan maksimal
2. Perlu adanya petugas yang membantu dan mengarahkan fasilitas troli yang disediakan perusahaan
3. Melakukan penambahan landasan atau setidaknya pelebaran landasan udara agar dapat menunjang pelayanan prima

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Utomo, Suryo Hapsoro Tri. 2008. *Jalan Rel*. Yogyakarta: Beta Offset.

### Sumber Peraturan Perundang-Undangan

- KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Kualitas Pelayanan
- Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor: HK. 209/1/16.PHB. 2014 tentang Peningkatan Pelayanan Publik di Bandar Udara Seluruh Indonesia
- Surat Edaran 5 Tahun 2015 tentang Implementasi Peningkatan Pelayanan Publik di Bandar Udara Seluruh Indonesia

### Sumber Jurnal dan Website

- Dephub, 2014. *Pengertian Umum*, (Online), (<http://hubud.dephub.go.id/?id/page/detail/44>, diakses 29 April 2017)
- Nuraini Faiq, 2016. *Bandara Juanda Raih Penghargaan Tertinggi Bidang Perhubungan, Berkat Ini*. . . ., (Online), (<http://surabaya.tribunnews.com/2016/09/19/bandara-juanda-raih-penghargaan-tertinggi-bidang-perhubungan-berkat-ini>, diakses tanggal 29 April 2017)